**Ką keliautojai randa Turizmo informacijos centruose, ko nerastų „Google“ – Vilnius tarp ryškių pavyzdžių Europoje**

Turizmo informacijos centrai (TIC) keičiasi greičiau, nei spėjame pastebėti. Laikai, kai čia turistai ateidavo tik pasiimti žemėlapio, pamažu tampa istorija. Vis daugiau Europos miestų, tarp jų ir Vilnius, kuria naujos kartos TIC patirtis – tokias, kur keliautojas ne tik gauna atsakymus, bet ir atranda miestą per žmones, kultūrą, pokalbius ar žaidimus, kurie praturtina kelionę labiau nei standartinis gidas internete.

**Nuo kavos su policininkais iki kalbos pamokų**

Keliaudami dažnai apie lankomas vietas ieškome informacijos internete, tačiau ne viskas telpa į algoritmų parinktas rekomendacijas. Vietiniai turizmo informacijos centrai neretai organizuoja patirtis, kurias sunku atrasti patiems.

Pavyzdžiui, Austrijos sostinėje Vienoje TIC lankytojai kviečiami į iniciatyvą „Coffee with Cops“ (liet. „Kava su policininkais“), kur policijos pareigūnai ir miesto svečiai susitinka puodeliui kavos. Čia reguliariai vykstantys susitikimai kuria jaukią ir atvirą erdvę, kurių metu turistai gali paklausti visko – nuo saugaus keliavimo mieste iki kasdienio gyvenimo užkulisių. Tokie pokalbiai padeda pajusti tikrą miesto charakterį ir suteikia saugumo jausmą, itin svarbų kiekvienam keliautojui.

Liublianos TIC turistams siūlo trumpus slovėnų kalbos kursus. Tai yra dar vienas būdas suprasti miesto kultūrą, nes pasitelkus kalbą pavyksta ir išmokti pagrindinių frazių, vietinių posakių, tarties, ir „prisijaukinti“ miestą.

Tuo tarpu Briuselis akcentuoja turistinės informacijos pasiekiamumo gerinimą visame mieste, ne tik turizmo informacijos centre. Miesto informacija pasiekia žmones ten, kur jie keliauja: viešbučiuose, muziejuose, oro uoste, o interaktyvūs terminalai suteikia galimybę viską surasti tada, kai labiausiai reikia.

Tokie skirtingi pavyzdžiai rodo bendrą kryptį Europoje – turizmo informacijos centrai vis aktyviau ieško naujų kelių, kaip pasitelkiant inovacijas pagerinti keliautojų patirtį. Būtent tam daug dėmesio buvo skirta ir konferencijoje „Visitor Experience Expert Meeting“, kur aptarti regioniniu mastu taikomi sprendimai: vieni kuria bendras duomenų platformas, leidžiančias dalytis informacija apie lankytojų srautus ir geriau planuoti paslaugas, kiti įprastus pokalbių langus keičia dirbtinio intelekto asistentais.

**Vilnius kelia kartelę šiuolaikinėms TIC patirtims**

Vilnius jau kelerius metus kryptingai stiprina keliautojų patirtį, todėl šiandien mūsų TIC yra vienas gerųjų pavyzdžių daugeliui Europos miestų. Čia ypatingai svarbus asmeniškumas – tiek bendraujant su lankytojais, tiek pasitelkiant išmanius sprendimus, kurie padeda kiekvienam atrasti miestą savaip.

Atvykę į Vilniaus turizmo informacijos centrą, priklausantį „Go Vilnius“, turistai iš užsienio ir Lietuvos patenka į erdvę, kur miestas pristatomas per patirtį. Jie kviečiami dalyvauti audiovizualiniame pasakojime ant sienų ir lubų „Skonių kelionė po Vilnių“ arba per edukacijas susipažinti su sostinės kasdienybe – nuo maisto kultūros iki šventinių tradicijų. Vilniaus TIC specialistai taip pat padeda rasti idėjas, atitinkančias keliautojų nuotaiką ar dienos planą, o pasitelkus dirbtinio intelekto įrankius centre galima patiems susidaryti asmeninį maršrutą pagal pomėgius ir laiko galimybes.

Ryškiausia Vilniaus patirtis – programa „Meet a Local“ (liet. „Susitik su vietiniu“). Ji suteikia galimybę miesto svečiams susitikti su tikrais vilniečiais ir kartu praleisti laiką taip, kaip tą dieną natūraliai norisi: išgerti kavos, pasivaikščioti po rajoną, pasikalbėti apie sostinės gyvenimą ar paprasčiausiai pasidalinti rekomendacijomis. Tai nėra ekskursija ar suplanuota veikla – tai žmogiškas susitikimas, leidžiantis miestą pažinti taip, kaip jį patiria patys vilniečiai.

Vilniaus turizmo informacijos centro vadovas Gediminas Šukutis pabrėžia, kad būtent tokio ryšio šiandien ieško dauguma keliautojų.

„Žmonės keliauja ne tik pamatyti, bet ir pajusti. Vieniems Vilnius atsiskleidžia per galerijas ar renginius, kitiems – per tylų pasivaikščiojimą kiemeliais, dar kitiems – per pokalbį su vietiniu. Mūsų tikslas yra padėti kiekvienam rasti būtent tą Vilnių, kokio jis ieško. Kai keliautojas išsineša patirtį, kuri jam tiko ir buvo prasminga, žinome, kad padarėme daugiau nei tik suteikėme informaciją“, – sako G. Šukutis.

**Europos turizmo profesionalai pasirinko Lietuvos sostinę**

Prieš kelias savaites Vilniuje pirmą kartą vyko vienas svarbiausių Europos turizmo informacijos centrų renginių – „City Destinations Alliance (CityDNA)“ organizuojamas „Visitor Experience Expert Meeting“. Tai kasmet skirtingame mieste rengiama konferencija, kurioje susitinka įvairių Europos miestų TIC vadovai ir kelionių patirties formavimo specialistai. Šių metų susitikime daugiausia dėmesio skirta partnerystėms – kaip TIC bendradarbiauja su kultūros įstaigomis, verslais ir miesto organizacijomis, kad sukurtų sklandžią bei kokybišką keliautojo patirtį.

Vilnius tapo ne tik šios konferencijos vieta, bet ir pavyzdžiu, kaip mieste kuriamos šiuolaikiškos bei įtraukiančios patirtys turistams. Svarbu pažymėti, kad tokie renginiai sostinei svarbūs ne tik dėl to, kad į miestą atvyksta savo srities profesionalai. „Go Vilnius“ turizmo skyriaus vadovė Vilma Daubarienė sako, kad tarptautiniai profesiniai renginiai suteikia miestui ir labai praktinės naudos: daugelis atvykusių vėliau tampa Vilniaus ambasadoriais – rekomenduoja miestą savo partneriams, kviečia bendradarbiauti ar semiasi įkvepiančių idėjų iš mūsų.

„Tarptautinės konferencijos neatsiranda savaime – jų pritraukimas trunka kelerius metus ir reikalauja nuoseklaus darbo, todėl kiekvienas toks renginys yra didelis įvertinimas. „CityDNA“ atveju, kalbėjome apie itin konkrečius dalykus – kaip miestai sprendžia lankytojų srautų valdymą, diegia technologijas, kuria patirtis, kurios iš tiesų prideda vertės keliautojui. Grįžtame ne tik su naujomis idėjomis, bet ir su aiškesniu matymu, kur galime tobulėti patys. Vilniui tokios konferencijos leidžia būti matomam tarptautiniu mastu ir auginti turistų srautus“, – pasakoja V. Daubarienė.